

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEPERAWATAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Oleh :

NAMA : ANISA NUR WAKHIDAH

NIM : J 210.161.040

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEPERAWATAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

PUBLIKASI ILMIAH

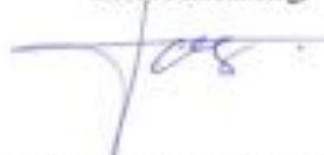
Oleh :

ANISA NUR WAKHIDAH

J 210.161.040

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing,



Dr. Faizah Betty Rahayuningsih, A., S.Kep., M.Kes.

NIDN. 0604037303

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEPERAWATAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

ANISA NUR WAKHIDAH

J 210 161 040

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 8 Januari
2018 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh
gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dewan Penguji:

1. Dr. Faizah Betty Rahayuningsih, A., S.Kep., M.Kes
NIDN: 0604037303
2. Enita Dewi, S.Kep., Ns., MN
NIDN: 0609048003
3. Wachidah Yuniatika, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN: 0627018702

(.....)
(.....)
(.....)

Surakarta, 8 Januari 2018

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dekan,



Dr. Munahazimah, SKM., M.Kes
NIDN: 736/ NIDN. 06-1711-7301

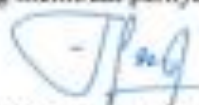
PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 18 Desember 2017

Yang membuat pernyataan



ANISA NUR WAKHIDAH

J 210 161 040

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEPERAWATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Abstrak

Latar Belakang : Tingginya keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dari tenaga kesehatan yang profesional, menuntut perguruan tinggi untuk mempersiapkan mahasiswanya supaya mempunyai bekal ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang cukup saat memberikan pelayanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat, baik itu di rumah sakit maupun di komunitas. Laboratorium, sebagai ujung tombak pembelajaran praktik keperawatan diharapkan menjadi tempat yang ideal untuk mempraktekkan teori sebelum mahasiswa menangani pasien secara langsung. Salah satu upaya yang sedang dilakukan agar pelayanan laboratorium dapat mencapai sasaran yaitu dengan mengoptimalkan layanan laboratorium yang menerapkan kaidah manajemen kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada mahasiswa jurusan keperawatan, sebanyak 6 dari 10 mahasiswa menyatakan pelayanan laboratorium sudah cukup baik dan 4 orang mahasiswa menyatakan baik. **Tujuan :** Untuk meneliti apakah ada hubungan antara pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa Jurusan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. **Metode :** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian *correlational*. Rancangan penelitian ini adalah *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa semester VII yang aktif mengikuti perkuliahan di laboratorium. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *cluster sampling* dan didapatkan sejumlah 96 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan angket. **Hasil :** Uji statistik menggunakan uji *Spearman* dengan nilai sig (*p-value*) $0,014 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan adanya korelasi yang bermakna antara variabel yang di uji yaitu kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa. **Kesimpulan :** Pentingnya upaya agar pelayanan laboratorium dapat mencapai sasaran yaitu dengan mengoptimalkan layanan laboratorium kepada mahasiswa. Pelayanan harus memperhatikan dan menerapkan kaidah manajemen kualitas pelayanan. Hal ini juga penting untuk diketahui oleh institusi lain untuk mengidentifikasi sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh laboratoriumnya sehingga dapat dilakukan perubahan dan perbaikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, laboratorium.

Abstrack

Background: The high demand of society to meet with qualified and professional medical personnels, requires college to prepare students in order to have adequate knowledge and skills to provide direct healthcare on society, whether in hospital

or community. Laboratory, as the main focus of learning on nursing practice, is expected to be ideal place to practice nursing theories prior to handling patients directly. One effort which is being undergone in order that laboratory service to achieve target is by optimizing laboratory service through management rule of quality service on students. Based on previous studies conducted by students of nursing program, 6 out of 10 students remarked that laboratory service is satisfactory and 4 students stated "good". **Objective** : To reserach whether there is relationship between laboratory service with satisfaction of Nursing Program students of Muhammadiyah University of Surakarta. **Methods** : This research uses quantitative type of research with correlational research method. This research design is cross-sectional. Sample of this research are students of seventh semester who are active on following lecture in laboratory. Sampling technique used in cluster sampling and it takes 96 respondents. Instruments used in this research is questionnaire. The statistic test used Spearman test with value sig (p- value) $0,014 < 0,05$. The result shows that there is meaningful correlation between variables tested of laboratory quality service and students' satisfaction. **Conclusion** : The important effort in order that laboratory service achieving target is by optimizing laboratory service on students. The service should regard and embody management rule of service quality. It is also important to consider by another institution to identify how far students feel to be satisfied on facility and service provided by college laboratory so that change and improvement can be taken.

Keywords: service quality, student's satisfaction, laboratory.

1. PENDAHULUAN

Masyarakat memiliki keinginan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dari tenaga kesehatan yang profesional. Namun, masih ada keluhan yang dirasakan oleh konsumen tentang sikap maupun ketrampilan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, perguruan tinggi keperawatan harus mempersiapkan mahasiswanya supaya mempunyai bekal ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang cukup saat memberikan pelayanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat, baik itu di rumah sakit maupun di komunitas. Sehingga, perlu diperhatikan apakah mahasiswa mendapatkan apa yang mereka inginkan setelah mengikuti pembelajaran di laboratorium.

Laboratorium yang fasilitasnya persis dengan rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting di perguruan tinggi keperawatan. Laboratorium yang ideal akan menggambarkan laboratorium

sebagai tempat untuk mempraktekkan teori sebelum mahasiswa menangani pasien secara langsung. (Gudayu, et. al., 2015). Pengamatan tim *Standard Operasional Precedures (SOP)*, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi menunjukkan bahwa kualitas laboratorium di Perguruan Tinggi belum optimal, yaitu kondisi peralatan laboratorium yang kurang mendapat perhatian, jarang digunakan, penerapan *Standard Operasional Procedure(SOP)* yang belum dimaksimalkan serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum dimanfaatkan secara maksimal (Melati, et al, 2011; Lukum dan Paratama, 2015).

Selanjutnya, Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta terus berupaya membenahi aspek-aspek yang dapat membantu dalam meningkatkan mutu lulusannya. Mahasiswa keperawatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang profesional nantinya, hal ini memerlukan penataan dan pengembangan pendidikan keperawatan yang memiliki landasan wawasan keilmuan, orientasi pendidikan serta kerangka konsep pendidikan. (Nursalam, 2015).

Salah satu upaya yang sedang dilakukan agar pelayanan laboratorium dapat mencapai sasaran yaitu dengan mengoptimalkan layanan laboratorium kepada mahasiswa. Pelayanan harus memperhatikan dan menerapkan kaidah manajemen kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada 200 mahasiswa Politeknik Kesehatan Surakarta Jurusan Kebidanan oleh Kuswati, et al (2013) menunjukkan ada hubungan antara persepsi diri dengan kepuasan terhadap pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Selanjutnya, penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium juga dilakukan oleh Nikolic, et. al (2015) di Fakultas Teknik dan Informatika di Universitas Wollongong, Australia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa staf laboratorium dan kualitas peralatan yang digunakan adalah faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada mahasiswa

jurusan keperawatan, sebanyak 6 dari 10 mahasiswa menyatakan pelayanan laboratorium sudah cukup baik dan 4 orang mahasiswa menyatakan baik. Walaupun laboratorium keperawatan sudah berdiri seiring dengan didirikannya program studi keperawatan di UMS, namun belum ada penelitian tentang kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, pentingnya penelitian ini adalah membantu mengidentifikasi sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh laboratorium sehingga dapat dilakukan perubahan dan perbaikan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa Jurusan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sedangkan jenis penelitian ini adalah *correlational*, yaitu melihat seberapa besar hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat melalui pengujian hipotesa yang telah dirumuskan. Penelitian ini menggunakan tehnik pengambilan data dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dan dikumpulkan dalam satu saat atau waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini dilakukan di Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta pada bulan November 2017.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 keperawatan reguler semester VII di Universitas Muhammadiyah Surakarta sebanyak 96 mahasiswa.

Menurut Sugiyono (2013) dan Notoatmodjo (2010), sampel adalah keseluruhan objek yang diteliti dan karakteristiknya dianggap mewakili seluruh populasi. Tehnik pengumpulan sampling pada peneletian ini

menggunakan tehnik *cluster sampling*, yaitu pengambilan jenis sampel berdasarkan kelompok/ area tertentu. (Nursalam, 2008 dan Yusuf, 2015). Jadi, sampel penelitian ini adalah mahasiswa semester VII yang aktif mengikuti perkuliahan di laboratorium keperawatan sejumlah 96 mahasiswa.

3.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh data mahasiswa sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 30 orang (31,2 %) dan laki-laki sebanyak 66 orang (68,8 %), mahasiswa berusia 20 tahun sebesar 21,9 %, usia 21 tahun sebesar 75 %, dan usia 22 tahun sebesar 3,1%.

Berdasarkan analisis univariat dapat diketahui bahwa pada dimensi *tangible* (bukti fisik) sebanyak 9 responden (9,4 %) menyatakan kualitas pelayanan pada dimensi tersebut buruk, 80 responden (83,3 %) menyatakan baik, dan 7 responden (7,3 %) menyatakan sangat baik. Kedua, pada dimensi *reliability* (reliabilitas) sebanyak 16 responden (16,7 %).menyatakan kualitas pelayanan pada dimensi tersebut buruk, 74 responden (77,1 %) menyatakan baik, dan 6 responden (6,2 %) menyatakan sangat baik. Ketiga, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 1 responden menyatakan 1 % menyatakan kualitas pelayanan pada dimensi tersebut sangat buruk, 14 responden (14,6 %) menyatakan buruk, 79 responden (82,3 %) menyatakan baik, dan 2 responden (2,1 %) menyatakan sangat baik.

Keempat, pada dimensi *assurance* (jaminan) sebanyak 6 responden (6,2 %) menyatakan kualitas pelayanan pada dimensi tersebut buruk, 86 responden (89,6 %) menyatakan baik, dan 4 responden (4,2 %) menyatakan sangat baik. Kelima, pada dimensi *empathy* (empati) sebanyak 18 responden (18,8 %) menyatakan kualitas pelayanan pada dimensi tersebut buruk, 67 responden (69,8 %) menyatakan baik, dan 11 responden (11,5 %) menyatakan sangat baik.

Menurut dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah konsep *SerQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al., seperti yang dikutip oleh Hardiansyah (2011) dan Ratminto & Atik (2012) , yaitu

tangible (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya; *responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon/ kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat; *assurance* (jaminan), yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/ jasa secara tepat, kualitas, keramah tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan informasi dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan; dan *empathy* (empati), yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual.

Dalam penelitian I Nyoman Rinala, I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya (2013) dengan judul penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa bukti fisik (*tangibles*) yang disediakan untuk mendukung proses pembelajaran di STP Nusa Dua Bali sangat baik. Fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium praktikum beserta peralatan pembelajaran yang lengkap dan modern sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan akademik. Penampilan dosen/pengajar dan staf administrasi yang rapi serta tersedianya tempat parkir, fasilitas ekstra kurikuler dan perpustakaan dengan buku atau bahan ajar sesuai kurikulum pembelajaran mahasiswa, juga sebagai aspek penentu kualitas pelayanan di bidang akademik di STP Nusa Dua Bali.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi mahasiswa yang mengharapkan pendidikan yang berkualitas sebelum mereka terjun langsung melayani masyarakat sebagai tenaga kesehatan yang profesional dan dapat memberikan pelayanan yang profesional nantinya, hal ini memerlukan penataan dan pengembangan pendidikan keperawatan yang memiliki landasan wawasan keilmuan, orientasi pendidikan serta kerangka konsep pendidikan.

Selanjutnya, dapat diketahui bahwa pada dimensi *tangible* (bukti fisik) sebanyak 9 responden (9,4 %) menyatakan kepuasan mahasiswa pada dimensi tersebut tidak memuaskan, 80 responden (83,3 %) menyatakan memuaskan, dan 7 responden (7,3 %) menyatakan sangat memuaskan. Kedua, pada dimensi *reliability* (reliabilitas) sebanyak 16 responden (16,7 %) menyatakan kepuasan mahasiswa pada dimensi tersebut tidak memuaskan, 74 responden (77,1 %) menyatakan memuaskan, dan 6 responden (6,2 %) menyatakan sangat memuaskan. Ketiga, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 1 responden menyatakan 1 % menyatakan kepuasan mahasiswa pada dimensi tersebut sangat tidak memuaskan, 14 responden (14,6 %) menyatakan tidak memuaskan, 78 responden (81,2 %) menyatakan memuaskan, dan 3 responden (3,1 %) menyatakan sangat memuaskan.

Keempat, pada dimensi *assurance* (jaminan) sebanyak 6 responden (6,2 %) menyatakan kepuasan mahasiswa pada dimensi tersebut tidak memuaskan, 88 responden (91,7 %) menyatakan memuaskan, dan 2 responden (2,1 %) menyatakan sangat memuaskan. Kelima, pada dimensi *empathy* (empati) sebanyak 18 responden (18,8 %) menyatakan kepuasan mahasiswa pada dimensi tersebut tidak memuaskan, 68 responden (70,8 %) menyatakan memuaskan, dan 10 responden (10,4 %) menyatakan sangat memuaskan.

Menurut Hardiyansyah (2011), dapat diartikan kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap barang atau jasa yang diberikan melebihi apa yang mereka harapkan. Dalam penelitian Widodo (2013), untuk variable kepuasan mahasiswa di Program Studi pendidikan guru Sekolah Dasar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, sebagian besar dalam kategori tidak puas yaitu sebesar 57,1 % dan yang puas sebesar 42,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan berkembang di tengah-tengah dukungan masyarakat yang menginginkan tenaga kesehatan yang lebih profesional.

Tabulasi data antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan adanya penurunan kepuasan seiring dengan menurunnya kualitas pelayanan laboratorium. Hal tersebut terlihat pada ketidakpuasan 10 responden (10,4%) yang mengatakan buruk pada kualitas pelayanan laboratorium dan 83 responden (86,5%) menyatakan kepuasannya pada kualitas pelayanan laboratorium yang baik. Hal ini didukung oleh 3 responden (3,1%) yang menyatakan sangat puas dengan pelayanan laboratorium yang menurutnya sangat baik.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Chi Square* hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa diperoleh nilai X^2_{hitung} sebesar 1,592 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 ($<0,05$) sehingga diperoleh kesimpulan H_0 ditolak. Selanjutnya, interpretasi dari hasil uji tersebut adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa jurusan keperawatan UMS, dimana hubungan tersebut terdapat korelasi positif yang signifikan, hal itu dapat dilihat bahwa semakin buruk kualitas pelayanan laboratorium, semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Kepuasan adalah salah satu indikator dalam penilaian kualitas pelayanan. (Tjiptono, 2011). Kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). (Wadhwa dan Radja, 2006).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan laboratorium keperawatan mempunyai kualitas pelayanan yang baik, sebagian besar sampel responden mengatakan kualitas pelayanan

laboratorium baik, sebagian besar sampel responden mahasiswa keperawatan menyatakan kepuasannya akan kualitas pelayanan laboratorium keperawatan, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa jurusan keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4.2. Saran

Bagi pengelola Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta dapat dijadikan pertimbangan bagi pengelola dan staff laboratorium keperawatan UMS bahwa sebagian besar mahasiswa sudah menyatakan kepuasannya pada kualitas pelayanan laboratorium, namun ada sebagian kecil mahasiswa yang menyatakan belum puas pada pelayanan laboratorium keperawatan. pengelola dan staff laboratorium hendaknya meningkatkan kembali kualitas laboratorium dan mengubah ketidak puasan sebagian kecil mahasiswa tersebut. Evaluasi berkala pada kualitas pelayanan laboratorium menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa sehingga mahasiswa keperawatan UMS dapat menjadi ujung tombak perawat yang professional.

Bagi peneliti lain diharapkan dapat memperluas sampel dan populus penelitiannya, tidak hanya mengenai laboratorium Program Studi Keperawatan UMS dan diharapkan dapat mengembangkan variabel agar lebih memperkaya khasanah keilmuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Edisi revisi. Cetakan ke-14. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia.
- Gabriel, Bala Warat. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa : Studi Kasus Pada Universitas Katolik Widya Mandira Kampus Lewoleba. *Thesis*. Jakarta : Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka.
- Gudayu, T. W., Badi, M. B., & Asaye, M. M. 2015. Self-Efficacy, Learner Satisfaction, and Associated Factors of Simulation Based Education among Midwifery Students: A Cross-Sectional Study. *Journal of Education Research International*, Volume 2015, Article ID 346182, 7 pages.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hati, H. C. & Dewi, Enita. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Keperawatan terhadap Pelaksanaan Osca di Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi*. Surakarta : Perpustakaan Uiversitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hidayat, A. A., 2010. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kuswati, Sri Wahyuni, Kistijah. 2013. Persepsi Pembelajaran Tentang Laboratorium Kaitanya Dengan Kepuasan Mahasiswa. *Surakarta : Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Jilid 3, Mei 2013, Hlm.185-187*.
- Lukum, A. & Paratama, Y. 2015. Students' Satisfaction toward the Services of the Chemical Laboratory. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, Vol.4, No.1, March 2015, pp. 22~29.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Mahmoud, S.H. 2006. *Clinical Skills Lab Faculty of Medicine Suez Canal University*.
- Maristela Jr., John, et. al. 2015. Satisfaction of Maritime Students in using Laboratory Facilities. *Asia Pacific Journal of Maritime Education*, Vol. 1 No. 1, 33-39, January 2015, P-ISSN: 2423-2033.
- Masri, Melati, Darminto & Indah Fauziah. 2011. Analisis Mutu Layanan Laboratorium Kimia Jurusan Kimia Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam UNM. Malang : *Jurnal Chemica Vo/. 12 Nomor 2 Desember 2011, 27 – 35*.

- Nikolic S., Rizt, C.H., Vial P. J., Ros, M., & Strilling, D. 2015. Decoding student satisfaction: how to manage and improve the laboratory experience. *IEEE Transactions on Education*, vol. 58, (3) pp. 151-1588.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Riset Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurini A.A, Suryadi E, Hadiano T, Sutrisno, Yayi S.P. 2012. *SkillsLab*. Yogyakarta : Medika FK UGM.
- Nursalam. 2008. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.,& Berry, L.L. 2007. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.
- Perry, R. H., Isabella, M. M., & Charlotte, B. (2014). *SPSS (Statistical Padage for Social Science) Explained*. ISBN-10: 0415274095 Edition: 1st. New York: Routledge Publishing.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih.2012. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Setiawan, N. (2007). *Penentuan ukuran sampel memakai rumus slovin dan tabelkrejcie-morgan: telaah konsep dan aplikasinya*. Makalah disampaikan pada Diskusi Ilmiah Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Peternakan Unpad, Bandung.
- Srinadi dan Nilakusmawati. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)"Jurnal Cakrawala Pendidikan. *November. Th. XXVII*.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, R. Bambang. 2012. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Laboratorium. *Malang : Manajemen Pendidikan Volume 23, Nomor 5, Maret 2012: 411-417. UNM*.

Suyanta. 2015. *Manajmemen Operasional Laboratorium*.

Tsedzah, V. A. & Obuobisa-Darko, T. 2015. Assessing Students' Satisfaction: An Approach to Help Improve Services Rendered to University Students. *European Journal of Business and Management*, Vol.7, No.5, 2015, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online).

Wadwa, Raja. 2006. School Organization. *Journal Of Education*. Vol 72.

Widodo, Hendro. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *Skripsi*. PGSD FKIP UAD Yogyakarta.

Wiyono, Hagus ; Sulastri & Dewi, Enita. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. *Skripsi*. Surakarta : Perpustakaan Uiversitas Muhammadiyah Surakarta.

Wood, Ivone. 2009. *Layanan Pelanggan. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yuniarti, Yenny. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Jambi : Trikonomika*, Volume 13, No. 1, Juni 2014, Hal. 49–61.

Yusuf, A Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.